

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ICU จำนวน 3 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|--|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☺ แพทย์น่ารัก</p> <p>☺ แพทย์พูดจาดี</p> | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ -</p> |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ แพทย์ พยาบาล ห้อง ICU ดูแลผู้ป่วยดีทุกคน อาการของผู้ป่วยดีขึ้นตามลำดับ แขนยังเปิด บริการ 2 ช่วงเวลา ทำให้ญาติสามารถมาเยี่ยมได้ มากขึ้น</p> <p>☺ แพทย์ พยาบาล ติดตามอาการผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ทำให้ญาติรู้สึกสบายใจ ไม่ค่อยกังวล</p> <p>☺ พยาบาลให้ความร่วมมือในการดูแลผู้ป่วย ให้ กำลังใจญาติ ทำให้ญาติรู้สึกสบายใจ มีความหวัง และรอคอยให้ผู้ป่วยอาการดีขึ้นไว ๆ</p> | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ -</p> |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺ -</p> | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ -</p> |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด NICU จำนวน 4 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหออภิบาลทารกแรกเกิด (NICU) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|--|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">😊 แพทย์ใจดี (3)😊 พยาบาลใจดี (3)😊 พยาบาลใจดีทุกคน😊 บริการดี😊 พยาบาลห้องคลอด และห้องหลังคลอดก็ใจดี | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ - |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">😊 พยาบาลให้คำปรึกษาได้ดีทุกคน | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ - |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">😊 ห้องน้ำสะอาด (3)😊 ห้องน้ำมีกลิ่นหอม😊 เวลาให้เยี่ยมมีความเหมาะสม | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ - |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วย สูติกรรม 2 จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยสูติกรรม 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|---|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☺ การบริการของเจ้าหน้าที่ บริการดีตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงแพทย์ให้กลับบ้าน รู้สึกประทับใจมาก</p> | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <p>☹ พยาบาลบางคนที่ดีก็ดีจนน่าใจหาย ส่วนที่ไม่ดีก็มีแต่น้อย</p> |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☺ พยาบาลดูแลดีมาก (3)</p> <p>☺ แพทย์มาดูแลอาการผู้ป่วยตามเวลา</p> <p>☺ การดูแลของพยาบาล</p> <p>☺ พยาบาลมีความเข้าใจถึงความเจ็บปวดของผู้ป่วย</p> <p>☺ แพทย์อธิบายและขยายความของอาการอย่างละเอียด</p> <p>☺ ก่อนกลับบ้านแพทย์และพยาบาลมาอธิบายวิธีการดูแลตัวเอง และนัดให้มาติดตามอาการอีกครั้ง ถ้าไม่มีอะไรน่าเป็นห่วงก็ถือว่าหายขาด</p> <p>☺ แพทย์ดูแลดีมาก</p> | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <p>☹ -</p> |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☺ อากาศดี ไม่ค่อยร้อนอบอ้าว</p> <p>☺ สถานที่สะอาด</p> <p>☺ รู้สึกปลอดภัย</p> | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>☹ -</p> |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย
โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกห้องคลอด จำนวน 28 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกห้องคลอด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|---|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลใจดีทุกคน ☺ พยาบาลพูดจาดี ☺ บริการดีอยู่แล้ว | <p>1.ด้านพฤติกรรมกรให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ตอนเจ้าหน้าที่เวรเปลขึ้นมาที่ห้องคลอดไม่ค่อยนุ่มนวลเท่าไร |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ หมอพูดให้กำลังใจ ไม่ให้ผู้ป่วยกังวล ☺ แพทย์ดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลดูแลดี ☺ พยาบาลมาดูอาการเป็นช่วง ๆ มาดูว่าปากมดลูกเปิดกี่เซน แล้วมาดูว่าผู้ป่วยทนไหวหรือเปล่า | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ ห้องน้ำสะอาด มีความปลอดภัย ☺ ห้องสะอาด ไม่ค่อยได้กลิ่นคาวเลือด ไม่น่ากลัว | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ อยากให้ญาติเข้าไปได้ 1 คน ☹ รอเจ้าหน้าที่เวรเปลมารับช้า ผู้ป่วยเจ็บท้องมาก |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย จำนวน 17 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|---|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ นพ.เกษมสันต์ เก่ง ใจดี สามารถขอคำปรึกษาได้ พุดคุยได้ ☺ แพทย์พุดจาตี ☺ พยาบาลพุดจาตี ☺ พยาบาลเมื่อคืนพุดจาตี (11 ก.ย. 66) ส่วน พยาบาลเวรวันนี้ยังไม่ได้โอกาสได้พุดคุยกัน | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ ตอนไปเรียกพยาบาล ไม่ได้มาทันทีเพราะกำลังทำหนังสือส่งตัวผู้ป่วยอื่นอยู่ ☺ ได้รับการรักษาที่ทันท่วงที มาด้วยอาการปวดท้อง มากไปพบแพทย์ที่คลินิกศัลยกรรม แพทย์จึงส่งไป X-Ray ปรากฏว่าเป็นลำไส้อุดตัน หลังจากนั้น แพทย์ได้มาติดตามอาการที่หอผู้ป่วยทุกวัน ☺ ได้รับการดูแลที่ดีจากพยาบาล ☺ สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือจากพยาบาลได้ทันที ☺ แพทย์มาดูอาการทุกวัน ☺ นพ.สมเจตน์เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก ☺ พยาบาลมาดูอาการเป็นระยะ ☺ มีพยาบาลจากห้องดมยา มาสอบถามอาการ หลังจากห้องผ่าตัด ☺ การรักษาและการติดตามอาการของแพทย์ ☺ การดูแลของพยาบาล ☺ พยาบาลแสดงความเป็นห่วง ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยดีกว่าเมื่อก่อนมาก ทำงานดี ดูแลดี ขนาดผู้ป่วยจิตเวชโวยวายพยาบาลก็ยังทนกันได้ | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☺ อาหารมาส่งตรงเวลา (3)
- ☺ ห้องน้ำสะอาด (2)
- ☺ รอรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในไม่นาน
- ☺ สถานที่สะอาดไม่มีมีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

- ☹️ อากาศร้อนอบอ้าว (2)
- ☹️ อากาศร้อน แต่ทนได้
- ☹️ อากาศร้อนนิดหน่อย น่าจะมีการปลูกต้นไม้บริเวณโดยรอบเพิ่มเพื่อความร่มรื่น
- ☹️ ห้องน้ำสะอาดยกเว้นเมื่อวาน (14 ก.ย.66)

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย จำนวน 34 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|---|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา (2) ☺ นพ.เอกปรัชท์ พุดจาดี ☺ แพทย์พุดจาดี | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลดูแลดีทุกคน (2) ☺ นพ.เอกปรัชท์ ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก ดูแลตั้งแต่ตอนอยู่ ICU จนอาการดีขึ้นและย้ายมาอยู่ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย ตลอดระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ☺ ตอนอยู่ ICU แพทย์กับพยาบาลดูแลดีมาก ☺ เวลาเรียกพยาบาลจะรีบมาดูอาการทันที แต่ถ้าติดงานด่วน ก็จะบอกญาติดี ๆ ว่า “รอสักครู่นะคะ” เมื่อเสร็จแล้วก็จะรีบมาทันที ☺ ขอบคุณทีมแพทย์และพยาบาลที่ทุ่มเทและตั้งใจในการรักษา และดูแลผู้ป่วย ☺ แพทย์มาดูอาการทุกวัน ☺ แพทย์ตอบคำถามทุกข้อสงสัย | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ อาหารมาตรงเวลา (2) ☺ ห้องน้ำสะอาด (2) ☺ สะดวกสบายกว่า รพ.นราธิวาสฯ เพราะญาติสามารถดูแลผู้ป่วยได้ตลอด | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ห้องน้ำสะอาด แต่ก็มีกลิ่นบ้าง ☹ เสียงก่อสร้างดังรบกวนมาก ☹ อากาศร้อน ☹ ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง จำนวน 38 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยอายุรกรรม-ศัลยกรรมหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|--|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ แพทย์ใจดี (2) ☺ แพทย์บริการดีมาก ☺ พยาบาลบริการดีมาก ☺ พยาบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ อยากให้พยาบาลให้คำแนะนำด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลดูแลดีมาก ☺ แพทย์เข้ามาดูอาการเป็นระยะ ๆ ☺ พยาบาลมาดูอาการเป็นผู้ป่วยเป็นเวลา ☺ เมื่อผู้ป่วยมีอาการสามารถแจ้งกับพยาบาลได้ตลอดเวลา ☺ ความใส่ใจของพยาบาล | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ อยากให้สื่อสารกับผู้ป่วยและญาติที่ชัดเจน ว่าต้องทำอะไร ที่ไหน |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ ห้องน้ำสะอาด (4) ☺ ห้องพักสะอาด (2) ☺ อากาศถ่ายเทดี หายใจสะดวก (2) ☺ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปน่าอยู่ ☺ ในห้องน้ำมีติดป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ☺ ที่พักเย็นสบาย ☺ ญาติสามารถเข้าเยี่ยมได้ปกติ ไม่เหมือนช่วงโควิดตอนเข้า รพ. ช่วงนั้นรู้สึกทรมานมาก ๆ | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ บางวันมีกลิ่นอับในห้องพัก ☹ รอเปลมารับนาน รอแล้วรออีก ☹ อยากให้การขายอาหารใกล้หอผู้ป่วย ☹ ผู้ป่วยเยอะ ค่อนข้างร่วนวาย |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 31 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|--|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ หมอใจดี (2) ☺ เจ้าหน้าที่น่ารักทุกคน (2) ☺ พญ.หทัยทิพย์ ใจดี ☺ หมอน่ารัก ☺ ชอบมา รพ.สุโงโกะ-ลก เพราะบริการดี ☺ เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยและญาติดีทุกคน ตั้งแต่มายังไม่เห็นใครพูดจาไม่ดีกับผู้ป่วยเลย ☺ พยาบาลมีความรู้ ความสามารถ | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ลูกรองแฉะและดินไม่ยอมให้พยาบาลเจาะเลือดระหว่างเจาะเลือด เลือดลูกก็พุ่งออกมา เพราะลูกตื่น พยาบาลโมโหใส่อารมณ์กับคุณพ่อเด็กกว่าถ้าไม่ยอมเจาะก็ไม่ต้องเจาะ แล้วก็เดินไป |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี ☺ พยาบาลดูแลผู้ป่วยดีมาก ทะนุถนอม พุดกับเด็กเป็น เข้าใจเด็ก และให้ร่วมมือกับผู้ปกครองดีมาก | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ ห้องน้ำสะอาด ☺ เสียงดังไปหน่อย | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ อากาศร้อนบ้าง ตามสภาพอากาศ ☹ ตอนผู้ป่วยเต็มเตียงดูแลไปเลย รู้สึกอึดอัดนิดหน่อย แต่ก็เข้าใจ |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 จำนวน 32 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|--|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลบริการดีทุกเวร ☺ แพทย์พูดจาดี อยู่แบบวัยรุ่น ๆ ☺ ไม่พบพยาบาลที่แสดงพฤติกรรม หรือกริยาที่ไม่เหมาะสม ☺ พยาบาลใจดีทุกคน ☺ ชื่นชม พว.เสาวนิต ละมุน มีความตั้งใจในการแนะนำผู้ป่วยถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการปฏิบัติตัว ใสในทุกรายละเอียด ☺ การบริการของแพทย์ ☺ การบริการของพยาบาล | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ การรักษาของแพทย์ (3) ☺ การดูแลของแพทย์ (2) ☺ การดูแลของพยาบาล (2) ☺ นพ.เอกปรัชฐ์ ดูแลผู้ป่วยดีมาก ☺ ความใส่ใจของแพทย์ ☺ แพทย์มาดูอาการทุกวัน ☺ ความใส่ใจของพยาบาล ☺ พยาบาลดูแลดีมาก ☺ การรักษาของพยาบาล | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ - |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ ห้องน้ำสะอาด (3) ☺ อาหารมาตรงเวลา ☺ แม่บ้านมาทำความสะอาดทุกวัน ☺ พื้นที่โดยรวมสะอาด | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ห้องน้ำสะอาด แต่ไม่ถึงกับสะอาดมาก ☹ ต้องการให้ รพ. จัดสถานที่สำหรับแยกเศษอาหารที่ชัดเจน ☹ ต้องการให้ผู้ป่วยกำหนดมาตรการเรื่องเวลาเยี่ยม และจำกัดจำนวนญาติที่เข้ามาเยี่ยม เนื่องจากพอเข้ามาพร้อมกันหลายคน แล้วพูดคุยกันเสียงรบกวนผู้ป่วยและญาติคนอื่น |

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

ปิดปรับปรุงระบบแอร์

ตั้งแต่ 6 มิถุนายน 2566

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ระหว่างเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566
(INPATIENT DEPARTMENT)

สุ่มประชากร จำนวน 304 ราย จาก 8 หอผู้ป่วย

โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง แผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 จำนวน 48 ราย

จากการเก็บแบบสอบถามแผนกหอผู้ป่วยพิเศษ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นและคำแนะนำ ดังนี้

| ความประทับใจต่อการรับบริการ | ข้อควรปรับปรุง |
|--|---|
| <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พญ.ขวัญใจ ใจดี (2) ☺ พยาบาลใจดี (2) พญ.วัลยา ใจดี น่ารัก ☺ นพ.ชลิต ดุลละมุนตามากคะ ☺ นพ.สมเจตน์ น่ารัก แนะนำดี ได้รับการตรวจวินิจฉัยที่รวดเร็ว ผ่าตัดได้เร็ว ☺ แพทย์พูดจาดี ☺ พยาบาลพูดจาดี ☺ พยาบาลห้องคลอดใจดีทุกคน ☺ พยาบาลพิเศษ 8 ให้บริการดีทุกคน ☺ พยาบาลหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรมพูดจาไม่ค่อยดีเท่าไร น่าจะด้วยปริมาณผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งเป็นแค่ 1-2 คน ที่เป็นพยาบาลผู้หญิง ☺ หมอเด็กใจดี | <p>1.ด้านพฤติกรรมการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ลูกเป็นเด็กที่คลอดก่อนกำหนด ติดเชื้อง่าย พัฒนาการช้า หมอเด็กเคยแนะนำว่าหากไม่สบายให้รีบพามาหาหมอ ซึ่งครั้งนี้ลูกไข้สูง เช็ดตัวไข้ไม่ลด ตัดสินใจรีบพามาที่ รพ. หมอถามคุณแม่ว่าน้องเป็นอะไร แม่ตอบว่าลูกไข้สูง หมอเลยพูดว่า แค่ลูกเป็นไข้ไม่ต้องมาหาหมอก็ได้ แค่เช็ดตัวทานยาลดไข้ก็ดีขึ้นแล้ว ถ้ามา รพ.ก็แค่ได้เปลี่ยนที่นอน ได้นอน รพ.สบายๆ (เหตุการณ์เกิดขึ้นที่ห้องฉุกเฉิน ประมาณเดือนสิงหาคม เป็นหมอผู้หญิง ผมยาวเลยบ่า ปล่อยผม) อยากให้หมอดูประวัติคนไข้ก่อนนัดหนึ่ง ก่อนจะพรั่งพรูอะไรออกมา เพราะหลังจากหมอได้ดูประวัติแล้ว หมอก็มีท่าทีที่ดีขึ้น พูดจาดีขึ้น |
| <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ พยาบาลดูแลดี (3) ☺ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล (2) ☺ แพทย์มาดูอาการทุกวัน วันนี้นำทั้งหมอสูติ และหมอเด็ก ☺ เวลาผู้ป่วยมีอาการ เมื่อโทรศัพท์ตามพยาบาล พยาบาลรีบมาดูอาการทันที ☺ พยาบาลห้องคลอดดูแลดี ☺ พยาบาลสูติกรรม 2 ดูแลดี | <p>2.ด้านความเอาใจใส่</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ พยาบาลเจาะเลือดที่มีลูกจนบวม ต้องการให้เพิ่มทักษะให้มีความชำนาญให้มากขึ้น แต่ก็เข้าใจว่าเด็กหาเส้นเลือดยากไม่เหมือนผู้ใหญ่ ☹ ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในภาพรวม ☹ ความเป็นเอกภาพในการแนะนำของเจ้าหน้าที่แต่ละคนควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน |
| <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ อาหารมาตรงเวลา (6) ☺ ห้องน้ำสะอาด (5) ☺ มีจาน ชาม ช้อน ให้บริการครบ (2) | <p>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ ประตูห้องน้ำฝุ ☹ ต้องการให้มีชุดที่นอนสำหรับญาติ อยากให้ รพ.มองในมุมของผู้บริการที่เลือกใช้บริการห้องพิเศษ |

- ☺ ต้องการให้คลินิกกุมารเวชกรรมใช้ไม้ค้ำในการประกาศเรียกชื่อผู้ป่วย บางครั้งเสียงรบกวนดังมากทำให้ไม่ได้
- ☺ สะดวกสบาย
- ☺ สามารถใช้สิทธิสมาชิกได้
- ☺ ถ้าเทียบกับ รพ.อื่น รพ.สุโงโกะ-ลกสะอาดที่สุดแล้ว ทั้งใน รพ. ในจังหวัดเดียวกัน หรือต่างจังหวัด
- ☺ กฎระเบียบสามารถลดหย่อนได้ ไม่ตึงจนเกินไป
- ☺ มีทางเลือกให้ผู้รับบริการเลือกได้ว่า ต้องการอาหารสำหรับผู้ป่วย หรืออาหารสำหรับญาติ
- ☺ มีแพทย์เฉพาะทาง ซึ่งสร้างความสะดวก ไม่ต้องเดินทางไป รพ.ประจำจังหวัด หรือ จังหวัดอื่น
- ☺ สะดวก เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน มาถึงหมอไว เรื่องการเดินทาง มาฝากใช้ก็ยังสามารถดูแลงาน/กิจการที่บ้านได้ และเรื่องอื่น ๆ (3)
- ☺ ครบครัน และสมบูรณ์แบบมากที่สุดเมื่อเทียบกับ รพ.อื่น ละแวกนี้
- ☺ มีแพทย์เฉพาะทางโรคเด็ก
- ☺ สะดวก เพราะรู้ขั้นตอนการรับบริการ เนื่องจากเป็นผู้ป่วยเก่าที่นี่ ไม่ต้องกังวลเรื่องขั้นตอนการไปยื่นหรือเดินเอกสาร
- ☺ เพิ่งมาเมื่อวาน ทุกอย่างดี ยังไม่พบปัญหา

ก็เพื่อซื้อความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นการเข้า รพ. แบบกระทันหันไม่ทันได้นำของใช้ส่วนตัวติดตัวมาเลย แล้วบ้านอยู่ไกล ห้องพิเศษควรจะให้บริการที่สร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ป่วยและญาติให้มากกว่านี้

- ☹ น้ำดื่มควรเป็น 2 ขวด 1 ขวดมองว่าน้อยไป
- ☹ ให้น้ำดื่มวันละ 1 ขวด ไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับค่าบริการห้องพิเศษที่ต้องจ่ายแต่ละวัน
- ☹ แอร์ไม่เย็น
- ☹ แอร์ไม่ค่อยเย็น
- ☹ ไม่มีหมอน ผ้าห่ม สำหรับญาติที่มาฝากใช้ อยากให้ทบทวนในเรื่องนี้ มีผู้ป่วย ก็ต้องมีญาติ อยากให้มองถึงความสะดวกของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่เอาแต่ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ (2)
- ☹ อยากให้ รพ.สร้างตึกเพื่อทำห้องพิเศษเพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วย
- ☹ อยากให้พยาบาลเจ้าที่เพิ่มความใส่ใจสำหรับป้ายประกาศ ซึ่งอาจสร้างความเข้าใจผิดกับผู้รับบริการท่านอื่นได้ สติกเกอร์ติดที่บานหน้าต่าง ที่อ่านได้ตอนนี้เป็น “ห้าม_ปิดหน้าต่าง ขณะเปิดแอร์”
- ☹ แอร์เย็นบ้าง ไม่เย็นบ้าง
- ☹ มีแมลงสาบ 1 ตัว
- ☹ ในห้องพักไม่มีชั้น ดีที่เตรียมมาเอง มีเพียงแค้จาน 1 ใบ, ชาม 1 ใบ, แก้ว 1 ใบ, และกระทง 1 ใบ
- ☹ ห้องน้ำมีกลิ่น ไม่ค่อยสะอาด แม่บ้านมาทำความสะอาดสะอาดวันละ 1 ครั้ง ไม่แน่ใจว่าเกิดจากการทำความสะอาดไม่ดีหรือเปล่า
- ☹ ควรมีบริการช้อนช้อมที่เสิร์ฟพร้อมอาหาร แต่ถ้าทาง รพ.จะออกแบบรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐานหรือที่ควรจะเป็น ก็ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำว่าที่นี่จะมีการบริการเสิร์ฟอาหารที่ผิดแปลกออกไป ผู้ป่วยและญาติสามารถใช้ช้อนช้อมที่ทางหอผู้ป่วยเตรียมไว้ ไม่ใช่ให้ผู้รับบริการมานั่งเดาทางกันเอง ซึ่งเหตุการณ์นี้พอมาทราบภายหลังว่าจะต้องใช้ช้อนช้อมทางหอผู้ป่วยเตรียมไว้ สรุปพอไปดู ไม่มี ทางหอผู้ป่วยควรจะมีการเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วยใหม่ให้มากกว่า

กว่า ทั้งบริการทางการแพทย์ หรือ เครื่องอำนวยความสะดวก
ความสะดวก
ซึ่งการที่ผู้ป่วยและญาติเลือกใช้บริการห้องพิเศษ
คือต้องการความพิเศษกว่าปกติ และเลือกพักห้อง
ราคา 2,000 ด้วย สรุปข้อข้อไม่มี แล้วต้องไป
หาซื้อสกอตไบรท์กับชั้นโฌท์มานั่งล้างข้อข้อ
กันเองอีก

- ☹️ ห้องรับยา ก่อนกลับบ้านเป็นจุดอับ พอประกาศ
ปากเปล่า ทำให้ไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไรเป็นเสียงอะไร
เพราะมีผู้ป่วยและญาตินั่งรอกันหลายคน มีจาก
ห้องฉุกเฉินด้วย พอต่างคนต่างคุย เลยทำให้ไม่รู้
ว่าเภสัชกรเรียกชื่อแล้วหรือยัง
- ☹️ สภาพห้องเก่า